

Polizei 2.0 - Social Media als Dialoginstrument für Polizeikorps

9. Kongress zur urbanen Sicherheit, 8. September 2011



Agenda

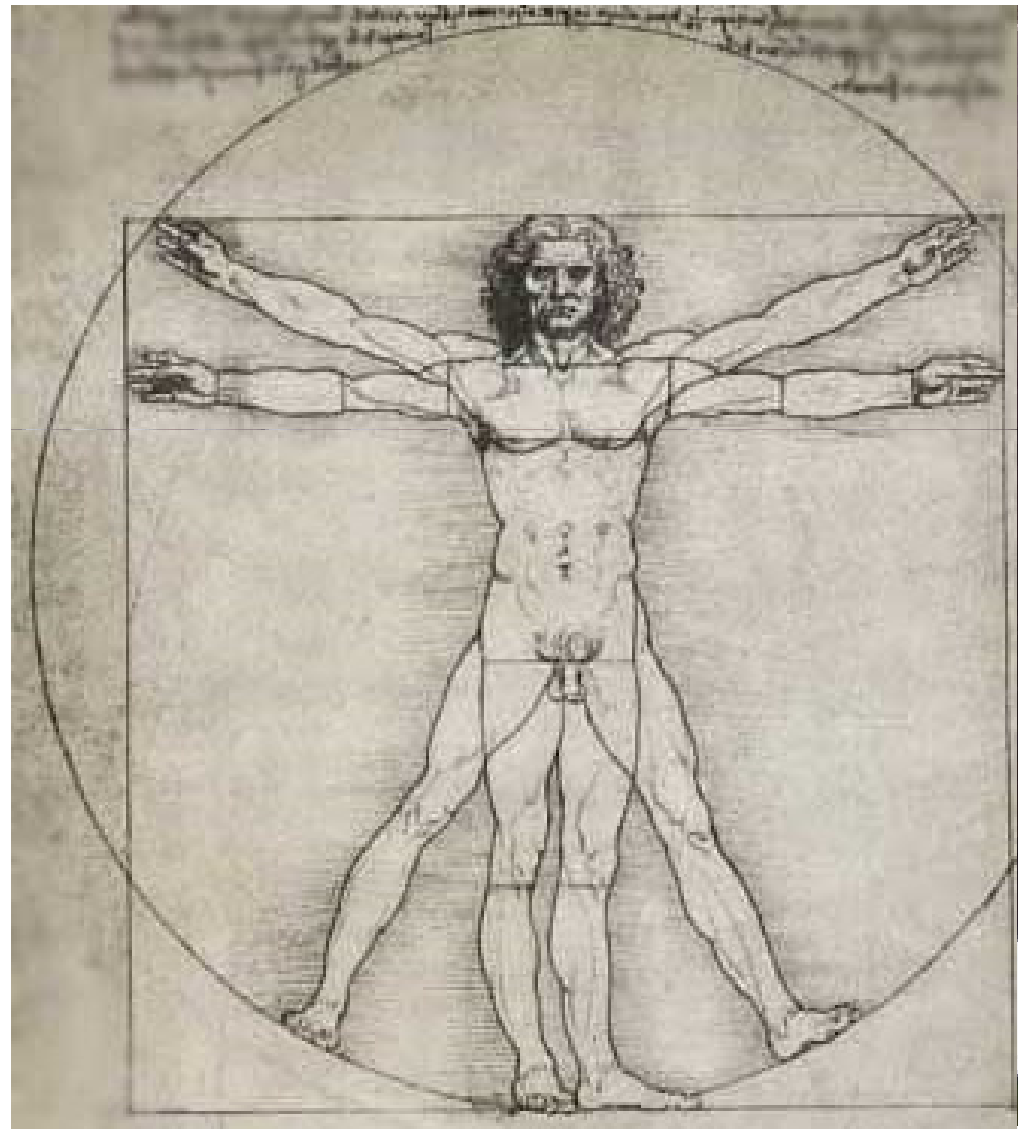
- Definition / Typologie
- Bedeutung von Social Media für Polizeikorps
- Strategieentwicklung
- Zentrale Erkenntnisse
- Chancen und Gefahren
- Best Practice
- Fragen

Social Media?

Unzählige
Plattformen, ein
Prinzip:

Von der
Datenbank...

... zum Sozialen
Netz.



Eigenschaft 1: Social Media sind neu



Blick.ch e-Paper Leserreporter Shop Login
Home **News** Sport People Unterhaltung
Schweiz Regional Ausland Wirtschaft Welt

Blick.ch » News » Schweiz » Zürich » «Im Hirn oben

News für **BLICK?** 8989
Zürcher St...

Botellón: Polizei ruft Notrecht aus!

Der Befehl kommt von Zürichs Polizeivorsteherin Esther Maurer: Zivilschützer müssen die Botellón-Alkoholleichen betreuen.

Von Adrian Schulthess | Aktualisiert um 00:36 | 27.08.2008



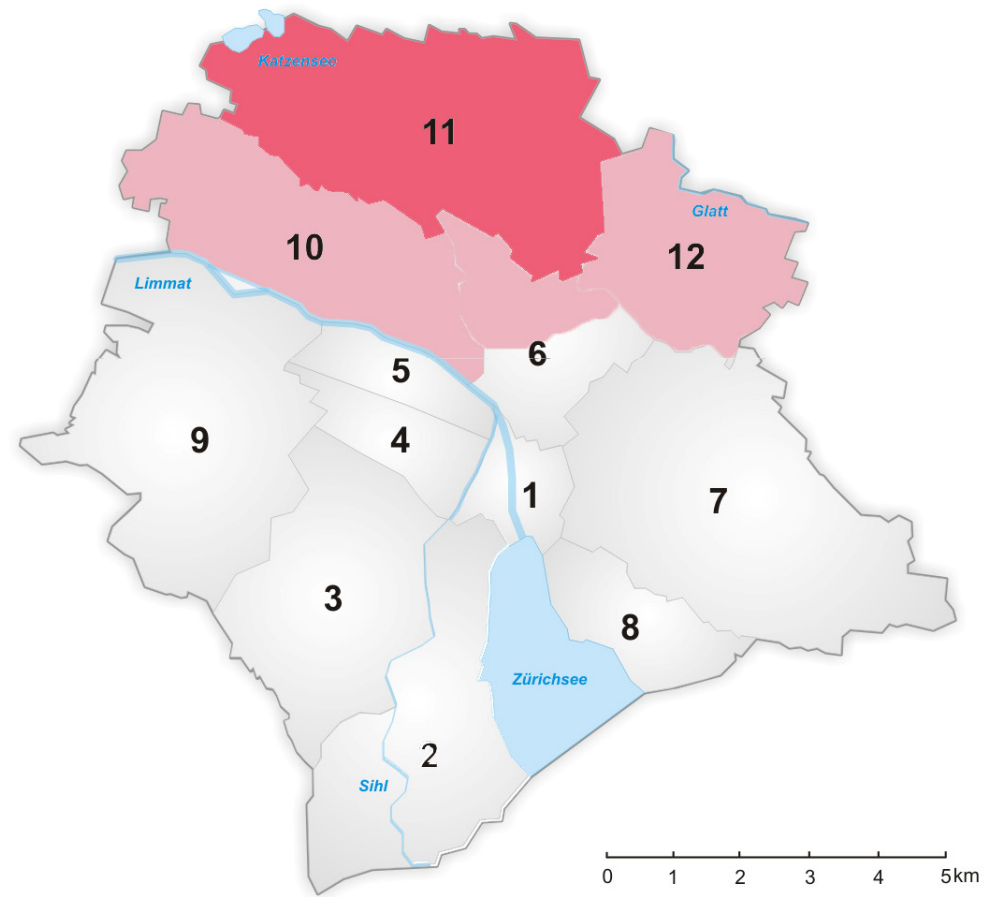
Sie kann mit dem Botellón gar nichts anfangen: Polizeivorsteherin Esther Maurer. (Keystone)

Wer an einem Botellón teilnimmt, hat für die Stadträtin eine Haltung, die «krank im Kopf» ist. (Keystone)

Lesen Sie auch

» **Botellón: Polizei ruft Notrecht aus!**

Eigenschaft 2: Grosse Communities



Eigenschaft 3: Social Media sind schnell



Eigenschaft 4: Social Media sind relevant

[Startseite](#) · [Abo](#) · [Immobilien](#) · [Job](#) · [Dating](#)

TagesAnzeiger

ZÜRICH

ZÜRICH SCHWEIZ AUSLAND WIRTSCHAFT BÖRSE SPORT KULTUR PANORAMA

Stadt Zürich Winterthur **Region** Linkes Ufer Rechtes Ufer Oberland Unterland Gemeinden

Social Media überfordert eZürich

Von [S. K. Spreiter](#) 07.2011

24 Kommentare

    [Empfehlen](#)

Ein Chefbeamter prangert im Internet den Gemeinderat an und äussert sich abfällig über die Partei seines Vorgesetzten. Da der Stadt Richtlinien fehlen, bleibt ihr nichts anderes übrig, als das hinzunehmen.



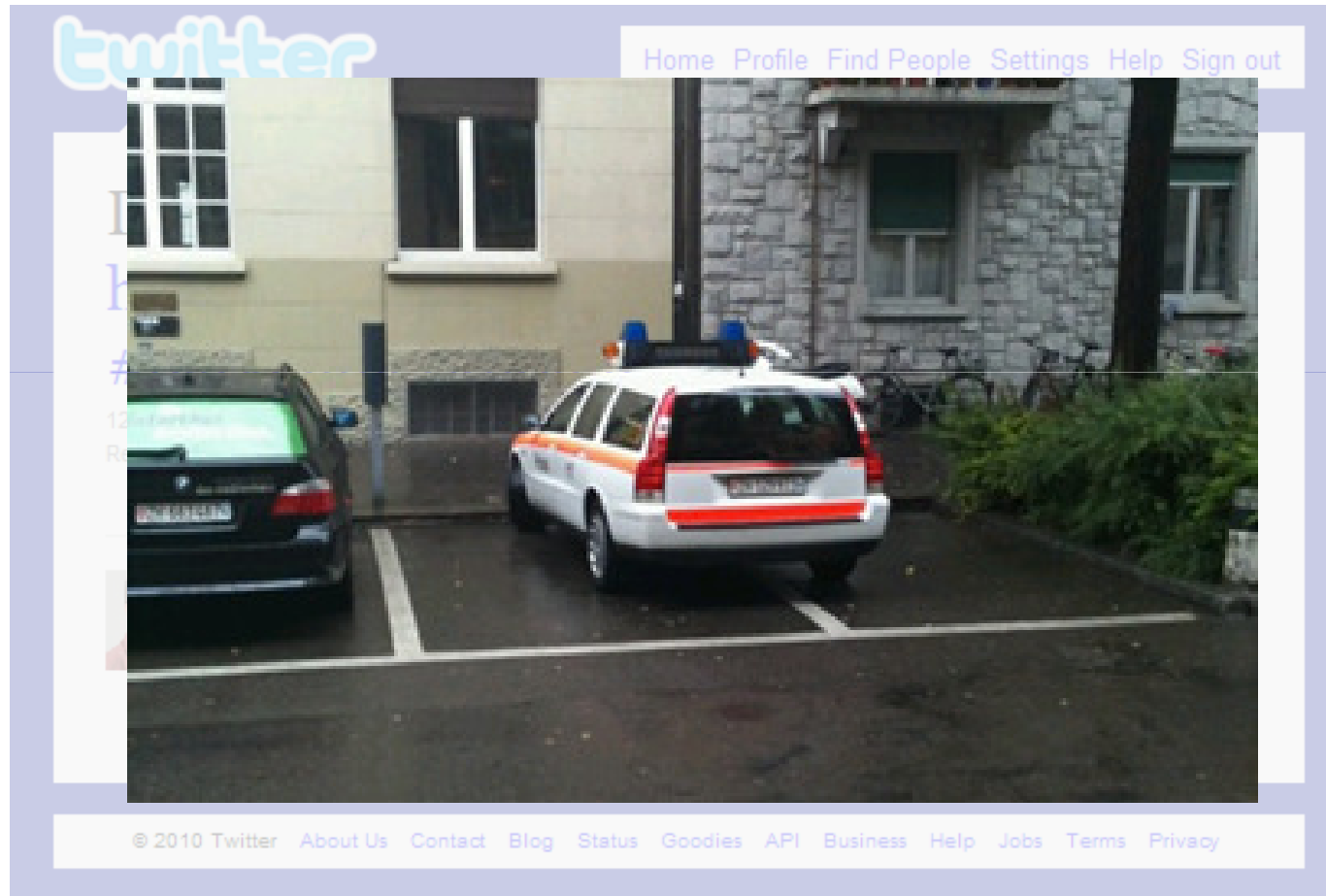
Umstrittene Äusserungen auf Twitter:
Kommunikationsleiter Kuno Gurtner.

Am vergangenen Sonntag twitterte Kuno Gurtner, Departementssekretär von Finanzvorsteher Martin Vollenwyder (FDP), ein Mitglied der Rechnungsprüfungskommission sei zu unrecht gewählt worden. Statt sich direkt an die Betroffenen zu wenden, hatte der Leiter Kommunikation seine Informationen zuerst auf der Social-Media-Plattform verbreitet. Damit irritierte er den Parlamentsdienst und stiess den

Eigenschaft 5: Social Media sind einflussreich

The image shows a screenshot of a news article from the website Blick.ch. The article is titled "Polit-Aktion geht in die Hose" and "Facebook-Aktion zwingt Schweizer Firma in die Knie". The sub-headline reads: "SEON AG - Weil sich der Schweizer Kleider-Fabrikant Mammut gegen das neue CO2-Gesetz stellte, gabs Schelte auf Facebook. Dies zwang das Unternehmen zum Meinungswechsel." The article is dated 23.08.2011 and was updated at 20:00. Below the article, there is a screenshot of a Facebook post from the Mammut company. The post is titled "Mammut zieht sich von co2.ch zurück!" and is dated Tuesday, August 23, 2011, at 11:12. The post text states: "Die massive Kritik der vergangenen Stunden auf der Facebook Page hat uns veranlasst, den Eintrag auf der Webseite co2.ch per sofort zu entfernen. Tatsächlich lag der Präsenz von Mammut auf dieser Liste keinerlei strategische Bedeutung zugrunde. Aus diesem Grund tun wir uns nicht schwer die Position von co2.ch nicht weiter öffentlich zu vertreten. Die Vermutung von David Keel trifft zu, dass wir 'halt mal angefragt worden sind' und dann zugesagt haben, ohne uns der Konsequenzen in diesem Umfang bewusst gewesen zu sein."

Eigenschaft 6: Social Media sind unkontrollierbar



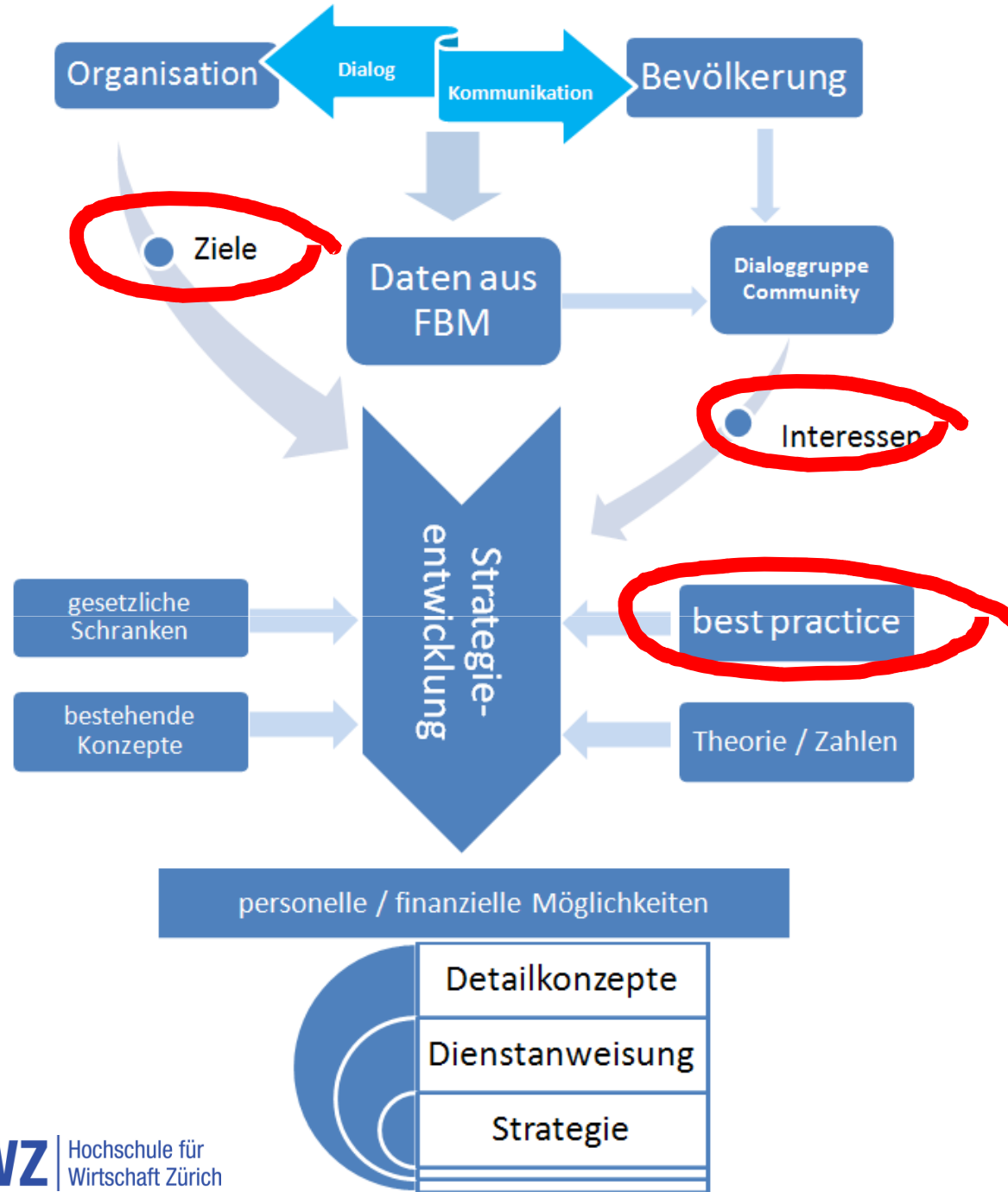
Das grosse Staunen

Die Frage ist nicht **ob**, sondern **wie** Social Media in die Polizeiarbeit integriert werden soll. Denn Social Media ist längst zu einem teil-öffentlichen Lebensbereich vieler Bürger (und Mitarbeiter!) geworden.

...was jetzt?

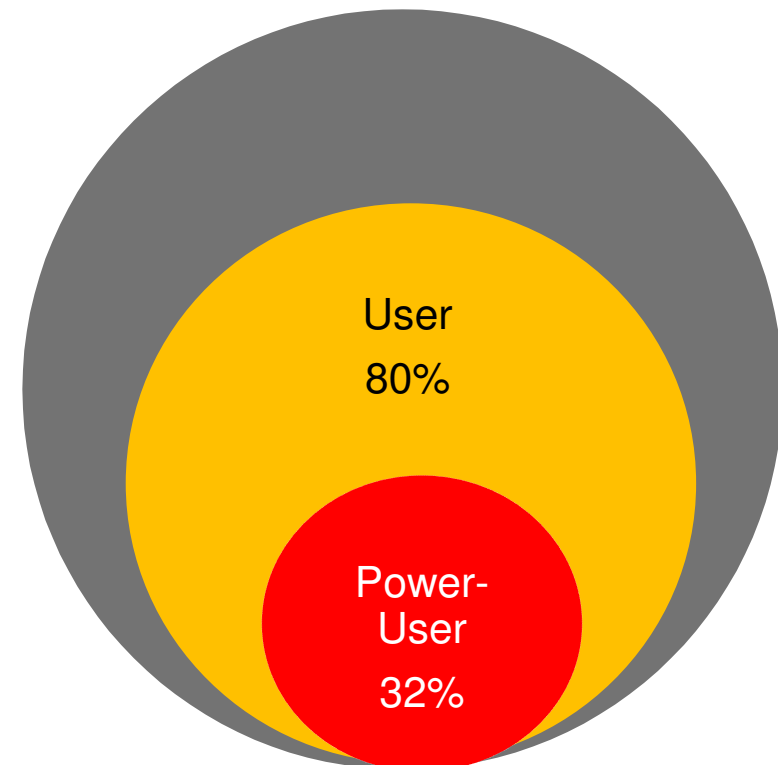


Strategieentwicklung

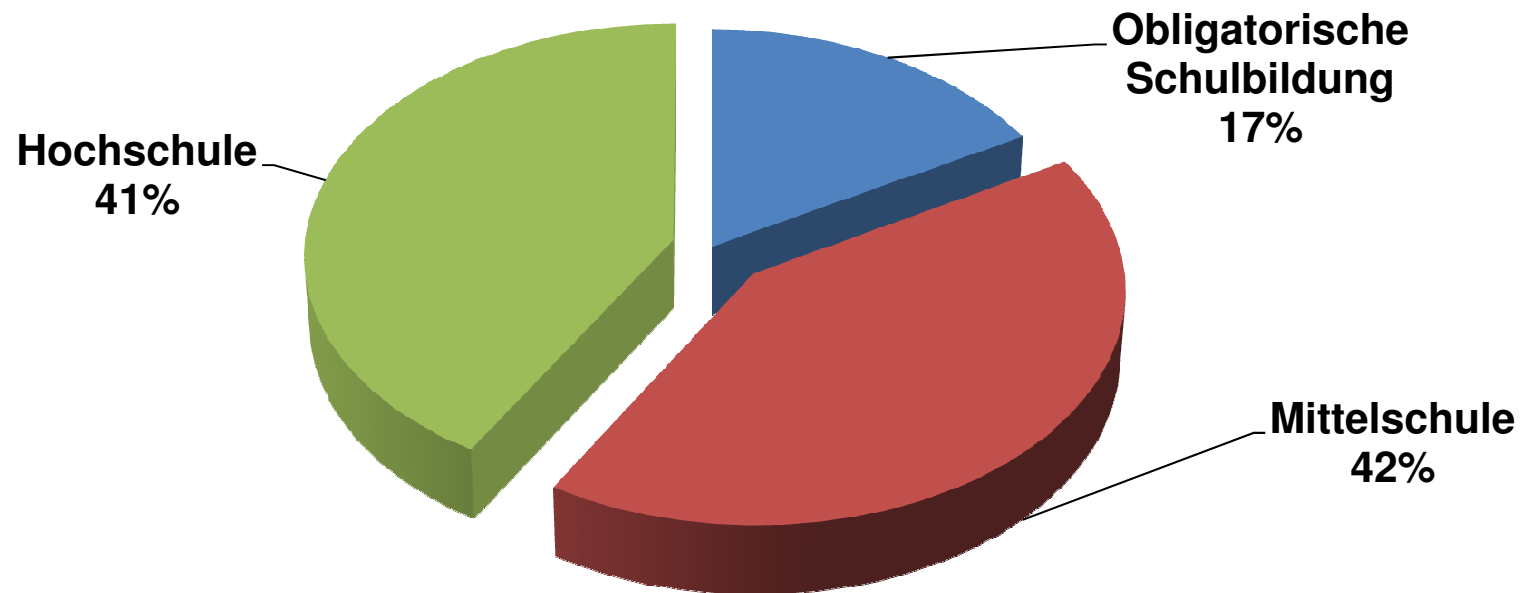


Methodik (empirischer Teil)

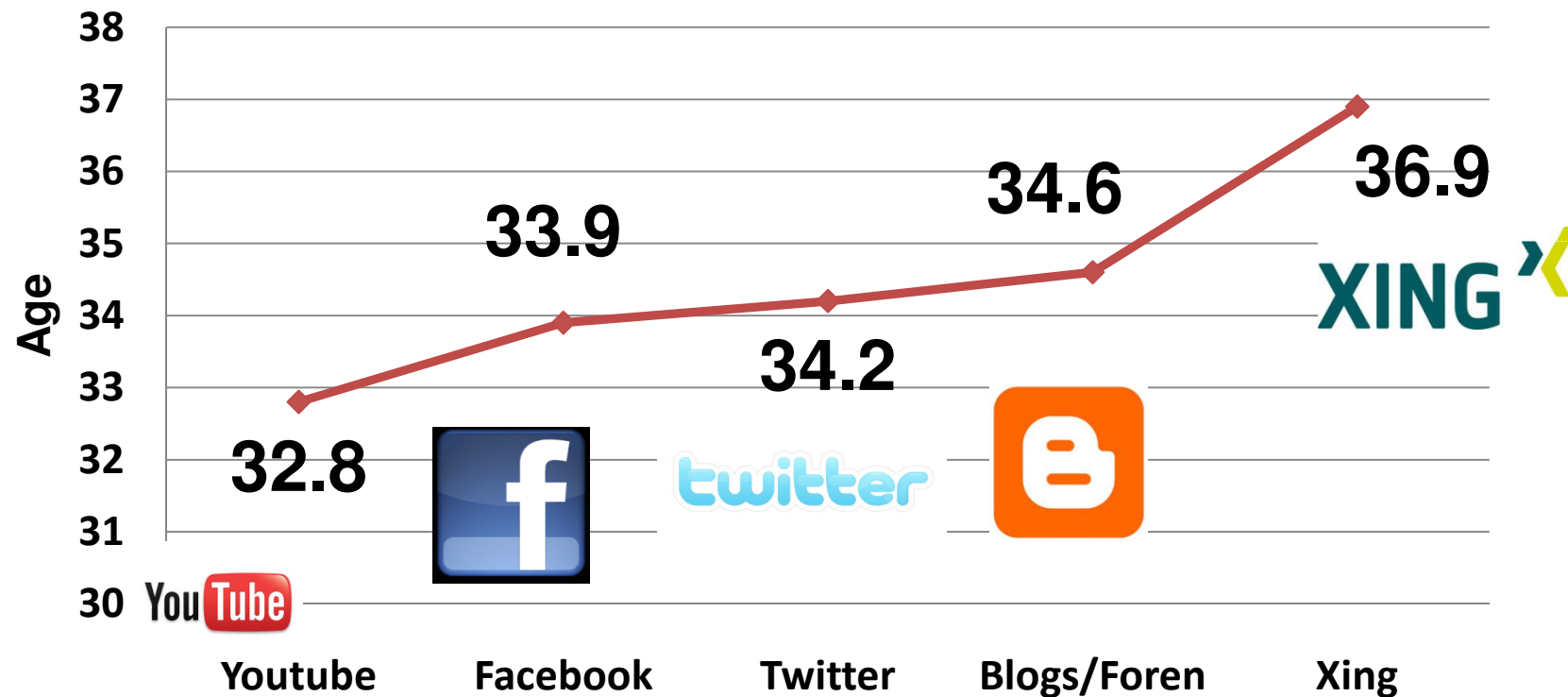
- 308 online-Befragungen
- 7 Experteninterviews



Dialoggruppe - Bildung

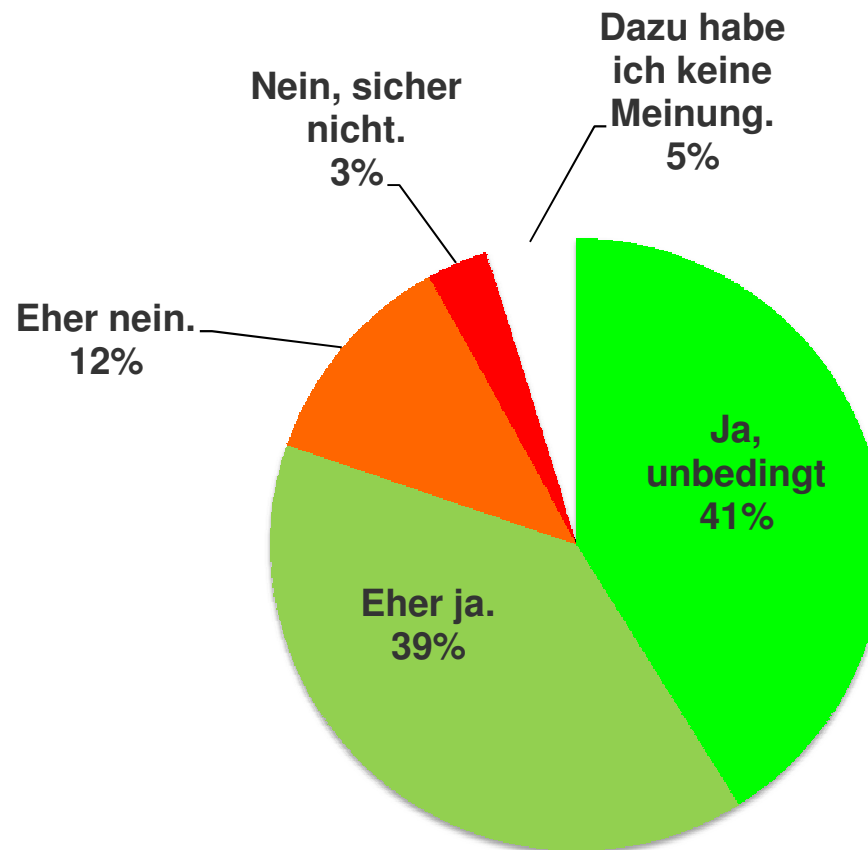


Dialoggruppe - Durchschnittsalter

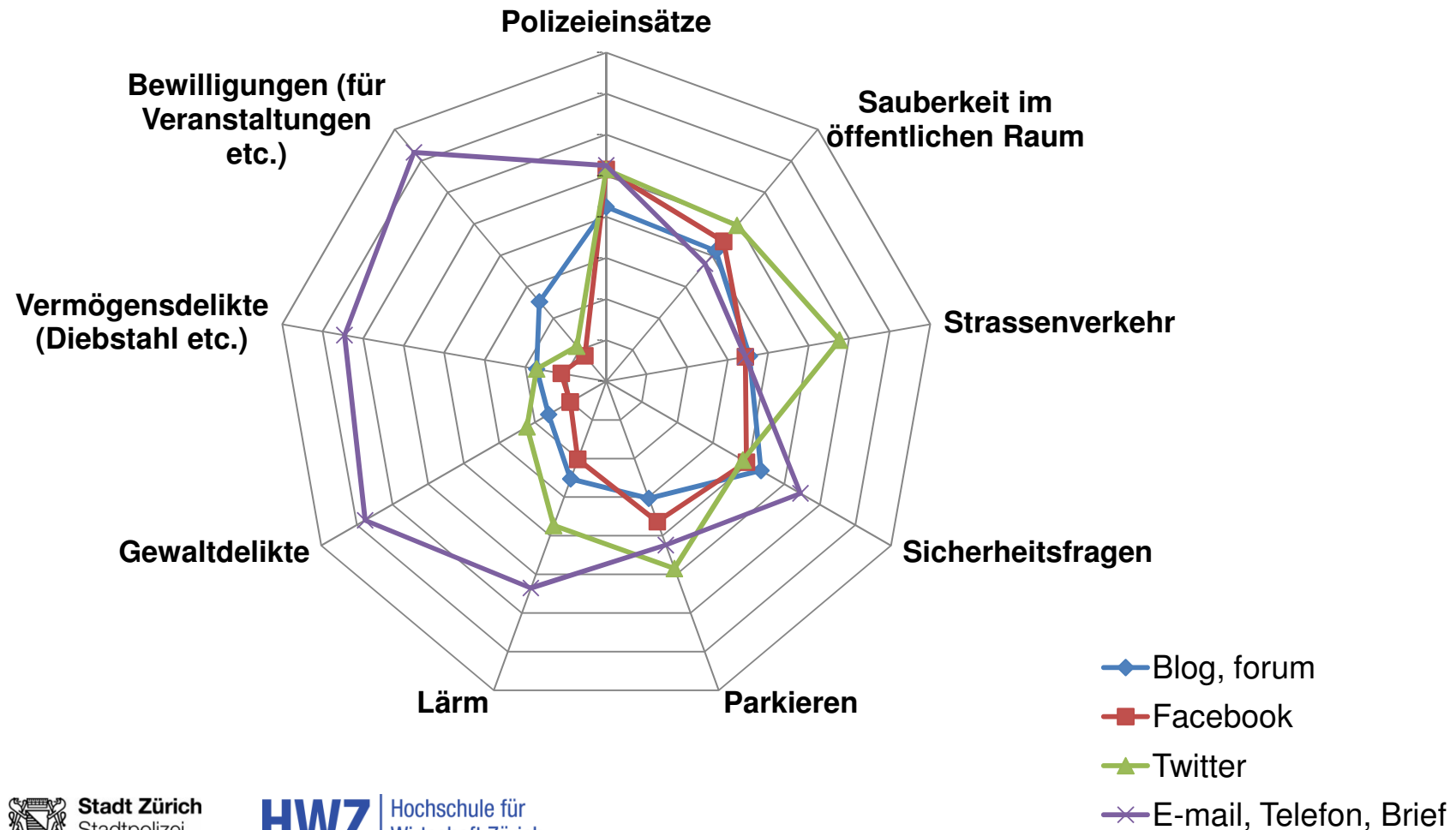


Deutliche Zustimmung der Community (n=308)

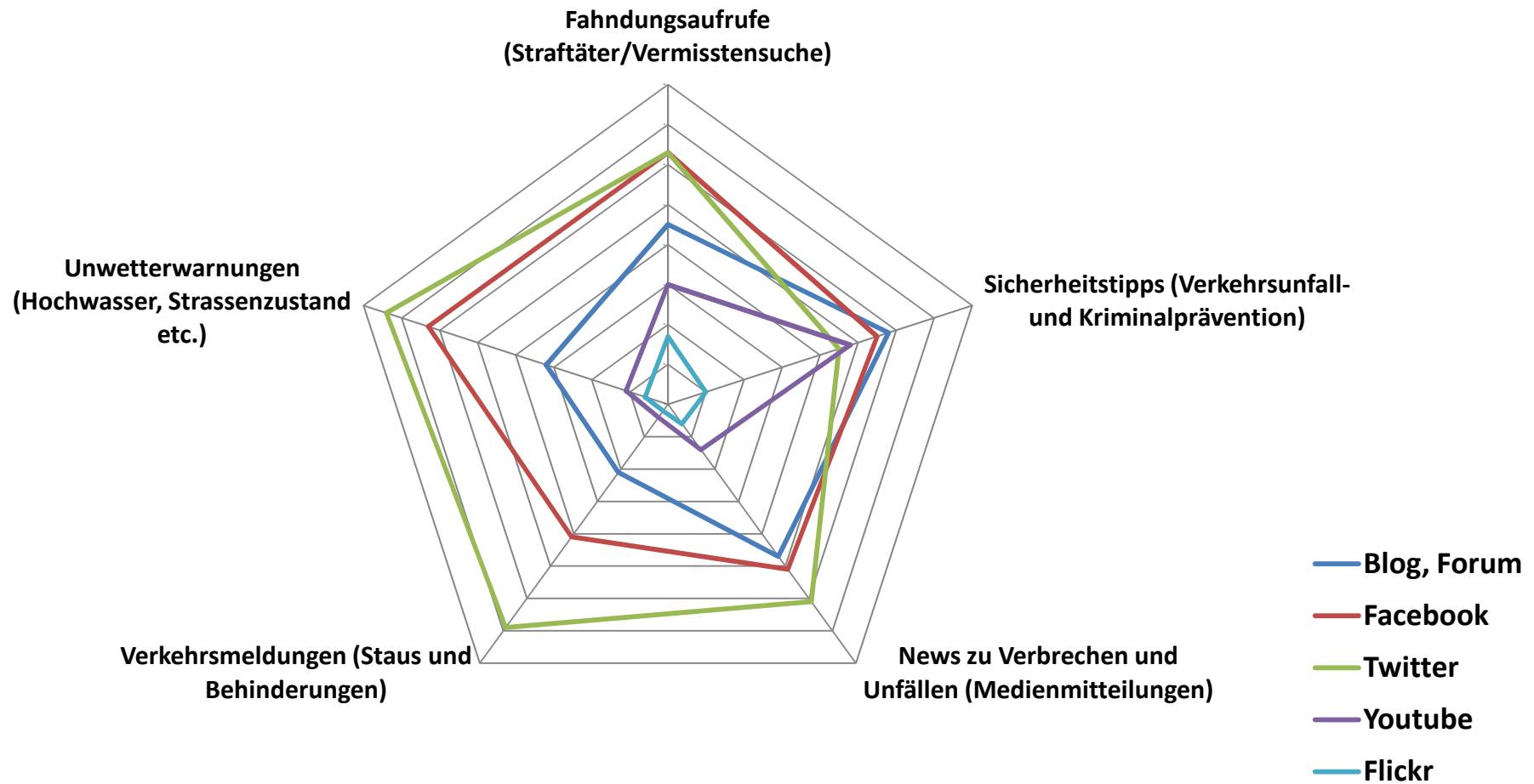
Würden Sie es grundsätzlich sinnvoll und hilfreich finden, wenn die Stadtpolizei Zürich Social-Media-Kanäle benützen würde, um mit der Bevölkerung zu kommunizieren?



Rückmeldungen an die Polizei (Themen)



Nachrichten der Polizei an die Bevölkerung



Umfrage : Wichtigste Erkenntnisse

- Verschiedene Kanäle – verschiedene Zielgruppen
- Zurzeit erreichen nur Facebook, Twitter und Blogs/Foren mehr als 15% der Community
- Klare Zustimmung zum polizeilichen Einsatz
- Facebook ist der meistbenützte Kanal
- Twitter ist der meistgewünschte Kanal, um mit der Polizei zu kommunizieren
- Konventionelle Kommunikationswege (z.B. E-Mail) bleiben wichtige Kanäle.

Zentrale Inhalte Strategie/DA

- Bildung eines „Kompetenzzentrums Social Media“ (KSM)
- Explizite Erlaubnis an Mitarbeitende, Social Media dienstlich zu verwenden.
- Aktivitäten werden vom KSM bewilligt und koordiniert
- Ausbildung und Führung
- Monitoring/Systematische Evaluation
- Klare Dienstanweisung (für die dienstliche UND private Nutzung von Social Media)

Ziele des Social-Media-Einsatzes

- Dialog
- Beziehungspflege / Community Policing
- Warnung/Information
- Prävention
- Fahndung
- Rekrutierung
- Imageförderung

Zentrale Themen

- Social Media in Krisenfällen
- Social Media bei Sonderlagen
- Nahtstellen Medienarbeit
- Sprache/Umgang mit Kritik
- Gesetzliche Schranken (Datenschutz etc.)

Stärken/Chancen

- Direkter Kanal zur Bevölkerung ohne Gatekeeper-Funktion des Journalisten
- Steigerung der Transparenz (letztlich Aufbau Vertrauen)
- Zielgruppen, die durch andere Kanäle schlecht erreicht werden können
- Mitarbeiter als Botschafter (Image Arbeitgebermarke)
- Geschwindigkeit
- Kostengünstig

Gefahren

- Neue Plattform für Kritik
- Kontrollverlust/One-Voice-Strategie
- Missbrauch der offiziellen Kanäle
- Identität von Teilnehmern nicht sicher
- Die Community fühlt sich überwacht
- Gesetzeswidrige Posts auf Sites der Polizei
- Amtsgeheimnis, Polizeitaktik, Persönlichkeitsschutz

Best Practice - Ausschreitungen London



Best Practice - Ausschreitungen London

← ↻ www.facebook.com/RaghavHasan



Add Friend



Jay Hasan

Jay Hasan

TODAY: Croydon Whitgift Centre - 9:30PM. Fight, Fire, Trash And Destroy Croydon. Everyone Is Welcome! Peace Jay x



Yesterday at 03:54 via BlackBerry · Like · Comment



Add Friend



Shaz Ali
Brother
Add Friend



Esmie Sean
Sister
Add Friend



Jenna Devare Miah

Yesterday at 04:18 · Like · 2 people



Why would you do that?.. you live in Croydon and your trying to destroy it.

Yesterday at 06:43 · Like · 2 people

Write a comment...

Best Practice - Ausschreitungen London



[@SuptPayneWMP](#)

Mark Payne

There will be lots of police officers on the ground today, say hello and make them welcome, they are not getting much rest at present

36 minutes ago via [TweetDeck](#)

Retweeted by [lawscomm](#) and 25 others



Its all about trust!

**“We trust them with guns, fast cars
and physical restraints... but not
computers?”**

(Justin Partridge, Lincolnshire Police)

Kontakt



http://www.xing.com/profile/Michael_Wirz5L



<http://ch.linkedin.com/pub/michael-wirz/31/a6b/3b8>



michael.wirz@zuerich.ch



+41 44 411 91 01 / +41 79 617 41 17 (mobile)